

Osallistu Sic!-lehden lukijatutkimukseen! Yhteystietonsa antaneiden kesken arvotaan viisi lahjakorttia (à 50 €).

Delta i tidningen Sic!s läsarundersökning! Mellan dem som gav sina kontaktuppgifter lottar vi ut fem gåvokort (à 50 €).

JULKAISTU NUMEROSSA [3/2021](#)

TEEMAT

# Valvonnan erityishuomio kiinnittyy lääkeneuvontaan verkossa

Tiina Kuosa / Kirjoitettu 19.11.2021 / Julkaistu 19.11.2021



© GettyImages/mar1koff

Lääkeneuvonnan toteuttaminen on yksi apteekin keskeisimmistä tehtävistä. Siksi se on myös yksi viranomaisen valvontatoiminnan painopisteistä. Tuoreen tutkimuksen mukaan kehitettävää on erityisesti neuvonnan toteutumisessa verkkokaupassa, mikä on huomioitu myös valvonnassa.

Syksyllä 2021 julkaistiin tulokset tutkimuksesta, jossa selvitettiin lääkeneuvonnan toteutumista apteekeissa ja niiden verkkokaupoissa.

Lääkeneuvonta toteutui tällä kertaa osin paremmin kuin edellisessä, vuonna 2018 toteutetussa tutkimuksessa. Tutkijoiden mukaan apteekkien neuvonta toteutuu hyvin asiakkaan pyytäessä lääkettä oireeseen. Kehitettävää lääkeneuvonnassa sekä lääkeshoidon tarpeen ja soveltuvuuden arvioinnissa on erityisesti silloin, kun asiakas pyytää kipulääkettä kauppanimellä.

*"Valvonnassa lääkeneuvonta pysyy keskeisenä osa-alueena jatkossakin."*

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean apteekkivalvonnan esimiehenä toimivan jaostopäällikkö **Pirjo Rosenbergin** mukaan aikaisemman haamuasiakastutkimuksen



tulosten perusteella lääkeneuvontaan kohdistettiin valvonnassa entistä enemmän huomiota. Aihe oli myös paljon esillä viranomaisten ja toimijoiden keskusteluissa.

– Tulokset osoittavat, että neuvonnassa onnistutaan melko hyvin, vaikka kehitettävääkin on. Valvonnassa lääkeneuvonta pysyy keskeisenä osa-alueena jatkossakin, Rosenberg toteaa.

### **Lakisääteinen velvoite neuvontaan**

Velvoite apteekkien farmaseuttisen henkilökunnan antamaan lääkeneuvontaan on kirjattu lääkelakiin, ja tarkemmin siitä säädetään Fimean määräyksessä lääkkeiden toimittamisesta.

– Velvollisuus ei koske pelkästään lääkemääräyksellä toimitettavia lääkkeitä, vaan yhtä lailla itsehoitolääkkeitä, Rosenbergin muistuttaa.

Rosenberg mukaan toimintaohjeilla tulee varmistaa, että lääkeneuvonnan toteuttamisen periaatteet ovat selvät ja kaikkien asianosaisten tiedossa apteekissa.

– Lääkeneuvontaa voi antaa vain farmaseuttinen henkilökunta. Lisäneuvontaa vaativia itsehoitolääkkeitä ei saa toimittaa ilman farmaseutin tai proviisorin viranomaisen hyväksymiin materiaaleihin perustuvaa neuvontaa. Esimerkiksi nämä periaatteet ja itsehoitolääkkeisiin liittyvät myyntirajoitukset pitää olla kirjattuna toimintaohjeisiin ja perehdytetty kaikille, ei vain farmaseuttiselle henkilökunnalle.

### **Huomio apteekkien etämyyntiin**

Apteekin verkkopalveluissa lääkeneuvonta toteutuu tutkimuksen mukaan vaihtelevasti: osassa erittäin hyvin, osassa ei lainkaan. Lisäksi asiakas kontaktoidaan usein vasta maksamisen jälkeen, jolloin lääkkeen tarpeen ja soveltuvuuden kartoitus tapahtuu liian myöhään.

Apteekkien etämyynti on ollut tarkastusten painopisteenä jo ennen tuoretta haamuasiakastutkimusta. Rosenbergin mukaan tulokset osoittavat, että valvonnan huomion tulee jatkossakin keskittyä pandemian aikana huomattavasti lisääntyneeseen etämyyntiin.

Esimerkiksi verkkopalvelun ylläpitämistä koskevien ennakoilmoitusten lääkeneuvontasuunnitelmia on arvioitu tarkasti.

– Lääke- ja hintaneuvonnan toteuttamisesta on pyydetty jonkin verran lisäselvityksiä. Syynä on esimerkiksi se, että suunnitelmaa ei ole laadittu riittävän tarkasti kyseisen apteekin lähtökohdista ja sen toimintaan soveltuvalla tavalla.

Rosenbergin mukaan joissain ilmoituksissa asiaa on sen sijaan pohdittu hyvin tarkkaan ja lääkitysturvallisuus huomioiden.

– Apteekissa on esimerkiksi saatettu linjata, että vaikka asiakas olisi ilmoittanut, ettei halua lääkeneuvontaa itsehoitolääkkeen oston yhteydessä, otetaan häneen silti yhteyttä ennen lääkkeen toimittamista, jos lääkehoidossa havaitaan interaktio.

### **Lääkeneuvonnan toteutumisen valvontaan uusia keinoja?**

Rosenbergin mukaan lääkeneuvonta ja siihen liittyvät toimintaohjeet ovat säännönmukaisesti osa apteekkitarkastuksia.

– Tarkastuksilla lääkeneuvonta on aina esillä. Havainnoimme asiakaspalvelua, haastattemme henkilökuntaa ja tutustumme toimintaohjeisiin. Etätarkastuksilla painopiste on nimenomaan lääkeneuvonnan ohjeistamisessa.

Lääkeneuvonnan toteutumista voitaisiin jatkossa tarkastella muutoinkin kuin laajasti apteekin toimintaa valvovien apteekkitarkastusten avulla. Tähänkin asti asiaa on tarvittaessa selvitetty kirjallisilla selvityspyynnöillä.

– Mahdollista on, että pelkästään lääkeneuvonnan ohjeistamiseen keskittyviä selvityksiä tehtäisiin laajemminkin kirjallisesti ilman, että tiedossa olisi erityisiä signaaleja mahdollisista ongelmista.

Rosenberg huomauttaa, että valvonta on aina pistokoeluonteista toteutustavasta riippumatta, ja sillä voidaan arvioida vain sen hetkistä tilannetta.

*”Keskeistä on varmistaa, että toimintaohjeissa määritelty lääkeneuvonnan taso toteutuu kaikissa asiakastilanteissa.”*

– Apteekkari vastaa siitä, että apteekin toiminta täyttää sille asetetut vaatimukset kaikissa tilanteissa. Keskeistä on esimerkiksi varmistaa, että toimintaohjeissa määritelty lääkeneuvonnan taso toteutuu kaikissa asiakastilanteissa.



**Tiina Kuosa**

Proviisori

Erityisasiantuntija, Sic!-lehden lääketieteellinen päätoimittaja, Fimea

#### LISÄÄ AIHEESTA

[Apteekkien verkkopalvelut – lääkkeiden toimittaminen ja lääkeneuvonta uudella aikakaudella](#)

[Lääkejakelun historiaa - lääkkeitä kansalle apteekista](#)

[Apteekkijärjestelmän sääntelyn purkamisen vaikutukset apteekkipalveluiden ja lääkkeiden saatavuuteen](#)

[Lääkkeiden saatavuusongelmat apteekin näkökulmasta](#)

[Apteekkien digitalisaatiosta hyöty irti](#)